Справочно-информационные документы

Составить конспект и написать примеры изучаемых документов

Справочно-информационные документы содержат, как правило, текущую или справочно-аналитическую информацию о состоянии дел. Они не содержат властных предписаний, как распорядительные документы, выступая только в качестве основания для принятия управленческих решений, которые затем фиксируются в определенных видах распорядительных, а иногда и организационных документов. Сбор, обработка и обмен информацией в любой системе управления между всеми звеньями управленческого процесса - необходимое условие функционирования этой системы.

Существуют различные источники информации, необходимой для принятия управленческих решений, но группа справочно-информационных документов играет здесь важнейшую роль. К данной группе можно отнести такие документы, как: служебное письмо, телеграмму, телекс, телефонограмму - документы, обеспечивающие деловую переписку; протокол; докладную записку; справку; заявление, предложение, жалобу; сводку, заключение, отзыв и др. Часть из перечисленных документов, относящихся к справочно-информационной группе, не входят пока в УСОРД, не имеют унифицированной формы (сводка, заключение, отзыв, представление, характеристика) и оформляются согласно сложившейся управленческой практике.

Остальные виды этой группы документов оформляются в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003. При оформлении документов этой группы используются разные виды бланков. Так, служебное письмо оформляется на бланке письма, протокол, докладная записка, справка, акт - на общем бланке с указанием конкретного вида документа. Такие документы, как заявление, объяснительная записка, представление, характеристика, предложение, жалоба, оформляются автором на чистом листе бумаги. Документы этой группы отличаются друг от друга структурой изложения и объемом текста. В большинстве своем документы этой группы состоят из одного-двух листов (служебные письма, телеграммы, телефонограммы, заявления, акты, характеристики и др.). Исключение составляют такие документы, как протоколы, заключения, справки служебного характера, отзывы, которые могут быть многостраничными. Как правило, справочно-информационные документы имеют одну подпись, за исключением протокола (две подписи) и акта (подписывается комиссией). Служебное письмо - обобщенное название различных по содержанию документов, служащих средством общения между организациями в процессе осуществления их деятельности.

 Письмо - самый распространенный вид документа, используемый в управлении, поэтому для данного вида сконструирован специальный бланк. Письмо может оформляться на бланке формата А4 или формата А5. В том случае, если текст письма не превышает семи строк, напечатанных через один межстрочный интервал, письмо оформляется на бланке формата А5. Текст служебного письма должен быть ясным и логичным, кратким. Он строится, как правило, по следующей схеме: введение, в котором объясняются причины составления письма; основная часть, в которой излагается существо вопроса, включая доказательства или опровержения; заключение, в котором формулируется основная цель письма. В зависимости от содержания письма может иногда изменяться структура изложения текста, применяться другие схемы построения, в которых один из элементов может отсутствовать или порядок их расположения может быть другим.

 Текст письма излагается от первого лица множественного числа, например: Просим предоставить данные об итогах приема на 2003/2004 учебный год. Объем письма не должен превышать двух страниц, и оно должно быть посвящено одному вопросу. В письмах, оформленных на бланках формата А5, отсутствует заголовок. В письме, которое составляют в ответ на поступившее в организацию письмо, должен быть заполнен реквизит 13 «Ссылка на регистрационный номер документа и дату документа». Служебное письмо, как правило, подписывается руководителем организации или его заместителями, или руководителями тех структурных подразделений, которым предоставлено право подписи в пределах их компетенции. Имеется много разновидностей служебных писем: информационные, сопроводительные, гарантийные, претензионные, письма-напоминания, письма-извещения, письма-просьбы и др. Разновидность письма определяется содержанием текста. Некоторые разновидности служебных писем имеют особенности в оформлении.

Так, сопроводительные письма всегда имеют реквизит 21 «Отметка о наличии приложения»; гарантийные письма должны быть подписаны руководителем организации и главным бухгалтером и заверены гербовой печатью; в информационных и рекламных письмах реквизит 15 «Адресат» приводится в обобщенном виде.

Телеграмма - обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста: по телеграфу. Телеграммы применяют в тех случаях, когда необходима более быстрая (по сравнению с почтой) доставка документа получателю, когда нет возможности воспользоваться аппаратом факсимильной связи или электронной почтой.

Телеграмма не входит в УСОРД, поэтому оформляется совершенно по-другому. Правила оформления телеграммы установлены Минсвязи РФ. Телеграмму оформляют на чистых листах бумаги или на специальных бланках. Телеграмма содержит следующие реквизиты: указание категории телеграммы, отметка о виде телеграммы, телеграфный адрес получателя (условный или полный), текст (содержание телеграммы), подпись, регистрационный делопроизводственный номер, адрес и наименование организации-отправителя, наименование должности, личную подпись, расшифровку подписи, печать, дату.

Скорость прохождения телеграммы зависит от указания ее категории: вне категории, внеочередная, правительственная, международная, срочная, обыкновенная и др. Отметка о виде телеграммы указывает на особенности доставки телеграммы: с уведомлением о вручении, с оплаченным ответом, с доставкой в срок, указанный отправителем, и т. п. Категория и вид телеграммы указываются перед телеграфным адресом получателя. Телеграфный адрес может быть обычным, может быть условным, если он зарегистрирован в отделении связи. Это применяют в тех случаях, когда почтовый адрес включает много слов, и вместо почтового адреса и полного наименования организации употребляют условное наименование, выраженное одним словом, например:

Москва, ГРАНАТ, Соколову. Телеграмма должна быть напечатана четко, без помарок, на одной стороне телеграфного бланка установленной формы (или на светлой бумаге), прописными буквами, без абзацев, через два интервала, без переноса слов.

Текст телеграммы излагается кратко, без союзов и предлогов, если при этом не искажается содержание: (в частности, отрицание «не» опускать нельзя), с сокращенными обозначениями знаков препинания: точка - ТЧК запятая - ЗПТ двоеточие - ДВТЧ кавычки - КВЧ скобки - СКБ номер - HP Все цифровые данные в тексте пишутся словами. Сочетание из цифр и букв допускается только в заводских и торговых знаках и марках, в нумерации домов, номерах документов.

В конце текста проставляется регистрационный номер телеграммы, затем указывается фамилия должностного лица, подписавшего телеграмму (разрешается без указания должности и без инициалов). Эта часть телеграммы отделяется чертой, так как в нее входят тарифные слова, подлежащие оплате и передаче по телеграфу. Под чертой указываются полный почтовый адрес и наименование организации отправителя, затем полное наименование должности руководителя, личная подпись и ее расшифровка, дата подписания, гербовая печать организации. Иногда может использоваться специальная печать для телеграмм.

Телекс - обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи - по абонентской телексной сети. Иначе говоря, телекс - это телеграмма, посланная по телетайпу (телепринту) - аппарату, применяемому для непосредственной телеграфной связи. Телексная связь является абонентской, поэтому в ней отсутствуют категории и виды телексов, как в телеграммах.

 Телексы отличаются от телеграмм использованием пунктуации - точек (.) и запятых (,) - и различных шрифтов. Обязательными реквизитами телекса являются: адресат, подпись, номер, наименование и адрес отправителя. Требования к оформлению телекса аналогичны требованиям к оформлению и написанию телеграмм. Телекс отличается от телеграммы содержанием служебного заголовка, в котором указывается информация об адресате и отправителе, а также время передачи сообщения. Вторая часть служебного заголовка - указание времени выхода на связь и дата. В некоторых случаях указывается время окончания передачи телекса. Структура служебного заголовка может включать и другие компоненты в зависимости от практики, принятой в той или иной организации, стране. Текст телекса излагается кратко и может начинаться с обращения. Использование сочетаний из цифр и букв допускается только: в заводских и торговых знаках и марках; нумерации домов, квартир; исходящих номерах документов; номерах войсковых частей полевых почт; номерах поездов и вагонов; некоторых других случаях.

Текст телекса не должен начинаться и заканчиваться цифрами, так как в начале ответного телекса ставится индекс документа, на который дается ответ, а в конце текста ставится его исходящий номер. В текстах телекса не используются сложные, многословные предложения, характерные для деловых писем; выбираются наиболее короткие слова; предпочтение отдается нейтральной и конкретной деловой лексике, употребление которой не вызывает различного толкования.

Текст телекса должен содержать конкретную информацию, отражающую существо сложившейся ситуации. В отдельных случаях допускается краткое доказательство, аргументация. Последнее сообщение телекса заканчивается знаком «++», Знак «+?» в конце телекса - ожидание ответа или нового сообщения - исключает необходимость вновь набирать номер. В конце телекса могут встречаться цифры и слова, по смыслу не относящиеся к содержанию телекса. Это знаки сличения, относящиеся к техническому контролю передачи телекса, и они смысловой нагрузки не несут. Оплата за телекс зависит от времени, в течение которого передается информация. Телефонограмма - обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста: передается устно по каналам телефонной связи и записывается (печатается) получателем. Обычно телефонограммы используются для оперативной передачи информационных сообщений служебного характера (извещения, приглашения, экстренные сообщения и т. п.).

Обязательными реквизитами телефонограммы являются: наименование организации - автора телефонограммы; наименование должности и фамилии, имени и отчества сотрудника, передавшего телефонограмму, и номер его телефона; наименование вида документа - телефонограмма; дата подписания телефонограммы; регистрационный номер отправляемой телефонограммы; текст; подпись; адресат, в который входит наименование организации, куда передается телефонограмма (включая при необходимости должность и фамилию того руководителя, кому адресована телефонограмма); фамилия того сотрудника, который принял телефонограмму; время принятия. В тексте телефонограммы не должно быть более 50 слов. При этом следует избегать труднопроизносимых слов и сложных оборотов.

Телефонограмма составляется в одном экземпляре и подписывается руководителем или ответственным исполнителем. Если телефонограмма передается нескольким адресатам, к ней прилагается список организаций, по которым телефонограмма должна быть передана. Следует проверять правильность записи повторным чтением телефонограммы в конце ее передачи. Принимаемая телефонограмма может быть сначала записана от руки, застенографирована или записана с помощью звукозаписывающей аппаратуры, а затем расшифрована и отпечатана. Поступившая телефонограмма должна иметь те же реквизиты, что и отправляемая, за исключением подписи.

Протокол - документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов. От таких протоколов следует отличать протоколы, составляемые работником административных органов, органов охраны общественного порядка, органов ГИБДД, протокол инспектора пожарной охраны, санитарного инспектора, а также протоколы договорного типа - протоколы разногласий, протоколы согласования цены и др., - все эти виды протоколов не входят в УСОРД и оформляются не по требованиям ГОСТ Р 6.30-2003. Протоколированию подлежат заседания постоянно действующих и временных коллегиальных органов (коллегии министерств и ведомств, муниципальных органов управления, ученых, технических, методических и других советов, собрания трудовых коллективов, собрания акционеров, заседания совета директоров, конференций, семинаров и др.).

Протоколы могут быть трех видов: краткие - записываются обсуждаемые вопросы, фамилии докладчиков и выступающих, принятые решения; полные - содержат кроме вопросов и решений краткую запись выступлений докладчиков и участников; стенографические - весь ход заседания записывается подробно. Протокол составляют на основе рукописных, стенографических, магнитофонных и других записей, сделанных во время заседаний делопроизводственными работниками (секретарями, стенотрафистками) либо избранными на заседании секретариатами или секретарями. Краткие протоколы рекомендуется вести только в тех случаях, когда заседание стенографируется и после заседания стенограмма расшифровывается, а доклады и тексты выступлений будут представлены секретарю или когда заседание носит оперативный характер. Если ход заседания записывался на магнитофонную ленту, то после оформления протокола звукозапись хранится в соответствии с установленными архивными правилами сроками хранения кино-, фото-, фонодокументов. Ответственность за оформление протокола возлагается на секретаря коллегиального органа, секретаря руководителя или на секретаря, выбранного на данном собрании, например на собрании трудового коллектива.

 Протокол оформляется на общем бланке с указанием конкретного вида документа. Регистрационным индексом протокола является порядковый номер заседания, датой - дата заседания. Заголовком к тексту протокола является название коллегиального органа и обсуждаемый вопрос, которые должны согласовываться с наименованием вида документа: «протокол заседания совета директоров», «протокол совещания у директора завода». Текст протокола состоит из вводной и основной частей.

 Вводная часть начинается с указания председателя и секретаря заседания, а также присутствующих лиц на данном заседании или являющихся членами коллегиального органа. Фамилии и инициалы присутствующих перечисляют в алфавитном порядке, при необходимости указывают их должности. Если есть приглашенные, их указывают отдельным списком, указывая должность, место работы. Если число приглашенных или присутствующих больше 15, то в протоколе указывают только общее число, а к протоколу прилагают список. На многочисленных собраниях указывают только общее число человек (150). В вводной части указывают и повестку дня - перечень четко сформулированных вопросов, которые рассматриваются на данном заседании. Указываются вопросы в порядке их значимости и формулируются в именительном падеже. Основная часть текста состоит из разделов, соответствующих пунктам повестки дня. Разделы нумеруются и строятся по схеме: СЛУШАЛИ - ВЫСТУПИЛИ, РЕШИЛИ (ПОСТАНОВИЛИ), которые печатаются от «нулевого» положения табулятора прописными буквами, после которых ставится двоеточие. На следующей строке с абзаца указывают инициалы и фамилию докладчика; если необходимо, то и название учреждения, ставят тире, а затем в форме прямой речи излагают содержание выступления или доклада. В тех случаях, когда текст доклада прилагается, после фамилии пишется «текст доклада прилагается». Аналогично оформляются разделы «ВЫСТУПИЛИ» и «РЕШИЛИ» («ПОСТАНОВИЛИ»). Последний отделяется 2,0-4,0 интервалами. Текст решения печатают с абзаца, подразделяют (если это необходимо) на пункты, которые нумеруют арабскими цифрами и печатают с абзаца каждый пункт. Если решением или одним из пунктов утверждается какой-либо документ, то последний прилагается к протоколу. Стиль протокольных решений - распорядительный, лаконичный, не допускающий двойного толкования. Если какой-либо из вопросов повестки дня на данном заседании не рассматривался, это должно быть зафиксировано в протоколе. Протоколы всегда имеют две подписи - председателя и секретаря. Некоторые протоколы подлежат утверждению руководителем учреждения, например протоколы заседания центральной экспертной комиссии организации.

Акт - документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты и события (акты аварий, приема-передачи Дел, инвентаризации и т. д.). Акт оформляется на общем бланке с указанием конкретного вида документа. Акт имеет унифицированную форму. Реквизиты оформляются в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003. Место и дата составления должны соответствовать месту и дате актируемого события. Текст акта состоит из вводной и констатирующей частей. В вводной части указываются основания для составления акта и лица, составлявшие акт и присутствовавшие при этом. Акт может быть составлен по указанию вышестоящей организации, руководителя своей организации или на основании распорядительного документа. Этой части текста предшествует слово «основание», например: Основание: приказ директора техникума от 10.02.2000 № 15. После слова «составлен» указывают наименование комиссии, должности, фамилии, имена, отчества лиц, составивших акт. Если акт составлен комиссией, первой указывается фамилия председателя, остальные - в алфавитном порядке. Кроме членов комиссии при составлении акта могут присутствовать другие лица, поэтому после перечисления членов комиссии пишется слово «присутствовали» и указываются в алфавитном порядке их должности, инициалы и фамилии. В констатирующей части акта излагаются сущность, характер, методы и сроки проделанной работы, установленные факты, в отдельных случаях - выводы и предложения. Это - акты проверок, обследований, ревизий финансово-хозяйственной деятельности и т. д.

Эту часть разрешается оформлять в виде таблицы. В конце текста помещаются данные о количестве оформленных экземпляров акта, месте их нахождения или адресатах, которым они направлены: 1-й экземпляр - в бухгалтерию института; 2-й экземпляр - директору института; 3-й экземпляр - в контрольно-ревизионный отдел. Количество экземпляров акта определяется нормативными документами или практической необходимостью. Акт подписывают все лица, участвовавшие в его составлении без указания должности. Первой проставляется подпись председателя, далее - членов комиссии, фамилии которых перечисляются в алфавитном порядке. Наименования должностей подписавших акт не указывают, и первую часть реквизита «Подпись» в акте проставляют следующим образом: Председатель Члены комиссии Лицо, имеющее замечание по содержанию акта, подписывает его с указанием о своем несогласии и излагает свое мнение на отдельном листе, прилагаемом к акту. Некоторые акты имеют гриф утверждения.

Докладная записка - документ, адресованный руководителю данного или вышестоящего учреждения, руководителю структурного подразделения, содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя. Докладная записка создается как по инициативе составителя, так и на основе устного или письменного указания руководителя. С точки зрения содержания докладная записка может носить инициативный, информационный и отчетный характер. Инициативная докладная записка - составляется с целью побудить адресат принять определенное решение. Информационная докладная записка - информирует руководителя о ходе развития процесса, общий характер которого руководителю известен. Информационные докладные записки отличаются регулярностью их представления. Отчетная докладная записка - должна информировать руководителя о завершении работы или о ходе выполнения указаний, планов и т.д. Внешняя докладная записка оформляется на общем бланке с указанием конкретного вида документа. Расположение и оформление реквизитов - по ГОСТ Р 6.30-2003. Внутреннюю докладную записку составляют на чистом листе бумаги, но указывают вид документа, дату, номер, место составления, заголовок к тексту, адресат. Заголовок к тексту может включать дату или период времени, к которому относятся сообщаемые в докладной записке сведения. Текст состоит из двух частей.

 В первой части текста излагаются факты, вызвавшие необходимость написания записки, во второй части - выводы и предложения, которые, по мнению автора, должны быть выполнены в связи с изложенными фактами. Внутренние докладные записки подписывает составитель, внешние - руководитель учреждения.

Справка - документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов или событий. Справки бывают личного и служебного характера. В справках личного характера описываются или подтверждаются факты или события, касающиеся конкретного лица. В справках служебного характера приводится информация по тем или иным направлениям деятельности организации. Справка может быть внутренняя и внешняя. Если справка выходит за пределы учреждения, то оформляется на общем бланке с указанием конкретного вида документа. Справка должна иметь заголовок. Служебная справка может состоять из нескольких разделов, оформляться в виде таблицы, иметь пояснения и ссылки. Подписывает служебную справку руководитель структурного подразделения.

Для личных справок используют трафаретные тексты. Текст такой справки целесообразно начинать указанием в именительном падеже фамилии, имени, отчества лица, которому выдается справка. Не рекомендуется использовать обороты типа: «выдана настоящая», «действительно учится» и т. д. Не следует загромождать текст указанием организации, куда будет представлена справка. Для этой цели необходимо использовать реквизит 15 «Адресат». Справка личного характера, содержащая сведения финансового характера (размер оклада, стипендии), должна быть подписана руководителем и главным бухгалтером. При необходимости она заверяется печатью.

Заявление - это просьба о разрешении того или иного вопроса, касающегося осуществления представленных работнику или гражданину прав: на труд, отдых и т. д. Чаще всего заявления содержат просьбу личного характера, например заявления о приеме на работу, увольнении, предоставлении жилья и т. д. Заявление подается и тогда, когда гражданин (граждане) хочет сообщить о тех или иных недостатках в работе каких-либо учреждений или должностных лиц, даже если эти недостатки не касаются его личных прав и интересов, охраняемых законом. Заявление оформляется на чистом листе бумаги и подписывается составителем. Оформление реквизитов должно соответствовать ГОСТ Р 6.30-2003.

.

Сводка - это документ, содержащий обобщенные сведения по какому-либо вопросу. В сводке содержится информация из различных источников по заранее установленным показателям (параметрам), связанным одной темой (сводка предложений, сводка замечаний и т.п.). Сводка не имеет унифицированной формы, но при ее оформлении придерживаются требований к оформлению реквизитов по ГОСТ Р 6.30-2003.

 Текст сводки, как правило, приводится в табличной форме. Сводка подписывается составителем, а при ее направлении в другую организацию - руководителем или заместителями руководителя. Заключение, отзыв - документы, содержащие мнение, выводы организации, комиссии или специалиста по какому-либо документу или вопросу. Заключение или отзыв составляют на проекты документов, научные работы и т. п. Заключение не имеет унифицированной формы, однако принято данный вид документа оформлять следующим образом.

1. Заключение составляется на чистом листе бумаги.

2. Заголовок должен содержать указание документа или вопроса, на который составлено заключение.

3. Текст состоит из двух частей: в первой части приводятся краткое изложение вопроса, анализ основных положений, общая оценка документа или вопроса. Во второй - излагаются собственные предложения и замечания, которые приводятся по пунктам, нумеруемым арабскими цифрами.

4. Заключение подписывает специалист (или группа специалистов) - составитель документа.

Если заключение отправляется за пределы организации, то к нему составляется сопроводительное письмо за подписью руководителя организации. Перечень, список, номенклатура - документы, содержащие систематизированное перечисление предметов, лиц, объектов или других одноименных понятий, составленных в целях распространения на них определенных норм и требований. Они могут оформляться на общем бланке с указанием конкретного вида документа (например, номенклатура). Заголовок согласуется с наименованием вида документа, например, «Перечень документов, подлежащих передаче на государственное хранение», «Номенклатура дел на 2000 год». Документы подписываются руководителем организации, их составителями, утверждаются вышестоящей организацией или головной организацией в той отрасли (области деятельности), к которой относится содержание документа. Текст этих документов, как правило, приводится в табличной форме. Порядок и форма составления перечней, номенклатур дел регламентируются ведомственными нормативными документами, методическими рекомендациями, инструкциями.